

經濟部標準檢驗局花蓮分局 104 年度提升服務品質執行績效與成果

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部標準檢驗局 104 年 1 月 29 日經標秘字第 10490001720 號函訂定「104 年度提升服務品質執行計畫」。
- 四、經濟部標準檢驗局花蓮分局 104 年 2 月 6 日經標花秘字第 10490000400 號函訂定「104 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

推動國家標準最適化，提升產品品質，確保商品安全，保護消費者權益；
建立計量標準，協助產業升級，推動電子化服務，提升為民服務品質。

參、實施對象

本分局各課室、臺東辦事處。

肆、執行策略及方法

構面一、優質便民服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
(一)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性 (1) 設置全功能櫃臺，提供整合服務。	第五課 臺東辦事處	本分局窗口櫃臺(包括臺東辦事處)均為全功能化單一窗口，受理本分局所有之申辦服務案件。
	(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	第五課 臺東辦事處	1. 採多元方式受理申辦案件或洽詢，包括臨櫃及通訊方式兩大類。 2. 櫃臺人員會致力協助申請人正確取用、填寫申請書，採多元方式解說，包括臨櫃、電話、電子郵件、傳真或郵寄等，縮短案件處理時間。 3. 申請人只要確認申請書內容無誤並核章或簽名後即完成受理，致力簡化申辦流程。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 提供走動式服務或客製化服務方式。	各業務課 臺東辦事處	本分局轄區為花蓮、臺東兩縣，面積占臺灣本島之 22.5%，境內南北長達 250 公里。因面積大加以地形狹長，轄區內走動式公務行程均要仔細安排，在有限人力下同仁多工運用、互相支援，以提供最佳服務。走動式公務辦理項目包括商品市場檢查計辦理 3436 件、市場取購樣檢驗辦理 169 件、度量衡器檢定（查）辦理 7724 具、度量衡器校正辦理 181 具、度量衡器糾紛鑑定辦理 16 具及度量衡器市場清查辦理 3683 件。
	(4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類，或透過電子閘門取得相關驗證資料。	第五課 臺東辦事處	1. 適切確認申請者即可，減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 2. 重複申請人採信任原則，如卷存資料已完備則無需再檢附申請。
	2. 提供案件處理情形流程透明度 (1) 提供承辦單位及電話等訊息。	第五課 資訊小組	於本分局窗口服務場所及本分局網頁公布承辦單位及電話。
	(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）。	第五課 資訊小組	本分局提供現場、電話、網路及免費諮詢專線 0800221127 查詢申辦案件處理情形。
	(3) 將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。	第五課 資訊小組	1. 本分局窗口服務場所及本分局網頁公布標準處理流程。 2. 窗口人員亦會主動告知申請人處理程序。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。	第五課 資訊小組	1. 本分局受理案件後會回電申請人確認已收件，包括：受託物品試驗、計程車表檢定案。 2. 以商品檢驗及度政管理系統作案件管制。 3. 資訊管理系統內有處理案件逾期稽催機制，各業務課亦會自行管控，如逾期會主動告知申請人。
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，並重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提升服務場所便利性 (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	秘書室 臺東辦事處	1. 依據行政院環境保護署所訂「清淨家園全民運動計畫」，辦理環境清潔維護工作並拍照留紀錄。104年計辦理3次5S稽核活動，創造清潔、明亮、寬敞洽公環境空間。 2. 為敦請睦鄰本分局公務之餘積極參與社區環境整理與花蓮地檢署合作，運用易服勞動人員，認養打掃整理大門對面的後備軍人公園及分局週邊環境。越來越多的家長會帶小朋友來到這附近及公園玩耍，營造親民的氛圍。 3. 洽公環境滿意度列入問卷調查分析項目。104年度洽公環境滿意分數為95分。
	(2) 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。	第五課 臺東辦事處 秘書室	1. 本分局及臺東辦事處報驗發證大廳均標示服務項目、服務人員(姓名及代理人)。 2. 方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。
	(3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處報驗發證大廳採單一窗口服務，入大門即見服務櫃檯，申辦動線明確妥適，符合民眾使用習慣。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(4) 檢視核心(法定)、一般及無障礙設施妥適安全並定期檢測維護。	秘書室 第五課 臺東辦事處	1. 核心設施(含法定設施): 櫃臺、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)。 2. 一般設施: 服務臺、書寫臺、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室。 3. 搭配 5S 檢查活動, 定期檢視維護上開設施。
	(5) 提供無線上網服務。	秘書室 第五課 臺東辦事處	本分局及臺東辦事處共 2 處提供熱點設置民眾免費無線上網 WiFi 服務, 並張貼「iTaiwan」識別標識。
	(6) 提供各種申辦書表及填寫範例。	第五課 臺東辦事處	1. 採單一窗口洽問方式, 窗口人員會主動提供必要申辦書表和填寫範例, 避免不必要空間及紙張浪費。 2. 報驗發證大廳設置各項行政設備及輔助文件(具)時會考量臨櫃來賓動線及空間環境的友善、合宜、舒適度。
2. 提高服務行為友善性與專業性	(1) 重視洽公服務禮儀, 如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備, 告知標準程序等。	第五課 臺東辦事處	本分局窗口人員於洽公場所應主動招呼民眾, 協助民眾檢查攜帶證件是否齊備, 主動告知標準程序, 引導民眾至正確櫃臺或場所申辦業務。
	(2) 注重電話禮貌, 不定期進行禮貌測試, 每 4 個月至少測試 1 次。	秘書室 研考	訂有電話禮貌測試執行計畫(測試量表如附表 3), 由各單位遴派代表組成測試小組, 辦理電話禮貌測試。104 年測試 60 人次。並統計年度績優檢驗單位及行政單位, 各頒發獎盃 1 座。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(3) 強化機關服務人員對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	人事室 各課室	各單位辦理各類專業教育訓練，使各單位同仁接受各項新知，104 年度舉辦 36 場次。
	3. 確保服務行銷之有效性 (1) 妥善規劃並辦理業務說明活動。	各課室	104 年度所辦理的業務推廣活動有下列 4 項： A. 辦理「認識檢驗商品說明會」、「義務監視員職前說明會」及「義務監視員年終檢討會」計 5 場。 B. 辦理商品業務推廣活動、正字標記業務推廣、進口異常商品聯合稽核業務推廣活動及度量衡稽查業務推廣等共計 70 場次。 C. 辦理業務訪視，傾聽業者心聲，主動協助業者解決問題，共 7 場。 D. 挑選消費大眾關切議題且具新聞性新聞，104 年度發布 16 則新聞稿，媒體登載 23 則。

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>(2) 鼓勵所屬單位參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動，並運用社會資源或結合企業、團體、社區等組織，多面向分眾行銷。</p>	各課室	<p>1. 本分局與花蓮及臺東縣政府合作辦理「標準檢驗校園扎根推廣合作計畫」，主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「認識東臺灣珍貴藍金深層海水及其應用與驗證」、「標準檢驗打造太平洋左岸低碳永續家園」、「標準檢驗打造安心生活環境」及「海洋與臺灣」，涵蓋商品安全、海洋及環境教育議題，多元推廣政府政策。104年總計辦理專題演講79場次、教師研習7場次、活動設攤10場次、安排參訪本分局驗證教育園區16場次，共112場次11,340人次推廣活動。</p> <p>2. 成立「行動服務團」主動拜訪轄區廠商或業者，傾聽心聲，協助解決問題，104年共辦理7場。</p>
	<p>4. 提高民眾滿意度 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。</p>	第五課 人事室	<p>1. 104年服務滿意度(95分)較103年(94分)、102年(92分)呈現穩定成長，結果顯示同仁的辛勤付出得到實質之正向回饋。</p> <p>2. 104年廉政滿意度(96分)，較103年(96分)維持高檔持平，較102年(92分)呈現大幅上升，結果顯示同仁能維持良好廉能風紀狀態。</p> <p>3. 104年內部同仁滿意度調查以線上填答方式辦理，填答人數22人，填答率59.45%，並辦理3場次與分局長有約座談會，完成11項建議事項回應及改善。</p>
	<p>5. 有效且及時處理民眾之意見 (1) 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。</p>	秘書室 第五課	<p>訂有「分局長信箱電子信件處理作業程序」及「客戶抱怨案件處理程序」，適時處理民眾反映意見。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	(2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。	各課室	針對民眾意見反映，即時回復，並於檢討後認為可行者加以採行；每月並定期分析統計人民陳情案，104 年共辦理 23 件人民陳情案件，均已辦結。
	(3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。	各課室	對於現場民眾反映意見，由各主管會同相關同仁處理，並適時檢討改善。

構面二、資訊網路服務

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權</p>	<p>1. 檢視資訊公開之適切性及內容正確度</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(1) 於本分局網頁之首頁建置主動公開之政府資訊目錄，依研考會規定設定相關次目錄，將須公開之資料（授權各課室自行張貼）上傳，並定期檢視資訊之有效性及正確性。</p>
	<p>(2) 於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(2) 本分局網站建置「主動公開之政府資訊」目錄，公開機關基本資料、法令、核心政策及預決算情形等重要資訊。（各項資料由相關課室按層級審核後上稿）。</p>
	<p>(3) 於機關網頁公開服務措施、機關文宣品、常見問答集（FAQ）、機關活動等訊息。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(3) 本分局全球資訊網設置業務專區、最新消息、下載與申辦、常見問答等各項專區，提供業者及民眾各項服務措施及出版品等相關資訊。</p>
	<p>(4) 機關網頁應積極維護提供即時正確之資訊內容與連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(4) 於網頁上稿時由各資料提供單位上稿人員檢查，並經該單位審稿人員審核後才公布到網站，確保資料及連結之正確性。</p>
	<p>(5) 定期更新機關網頁資訊。</p>	<p>資訊小組</p>	<p>(5) 本分局依總局網站目錄檢視彙整表每二個月定期來函公文，請各課室上稿人員檢查網站上稿內容，有過期或不合時宜之網站資料均下架，並填報最後上稿日期，經網站督導人員（副分局長）及分局長審核後，陳報總局。</p>
	<p>(6) 網頁用他人資料將標明出處並提供連結。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(6) 對於網頁引用他人資料，各單位資料維護與審稿人員均注意要求標示出處與設定連結。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 提升資訊檢索妥適性及友善程度</p> <p>(1) 機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p>	資訊小組	<p>(1) 配合電子化政府分類檢索服務，由各單位依主題、施政、服務分類與相關屬性，建置資料，供民眾檢索。</p>
	<p>(2) 機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p>	資訊小組	<p>(2) 本分局網站所有資料上稿時均須填妥相關分類與詮釋資料，並於網站首頁提供分類檢索查詢服務，以利民眾依分類目錄與詮釋資料屬性快速查詢本分局網站所有資料。</p>
	<p>(3) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p>	資訊小組	<p>(3) 提供民眾多元的檢索方式包含網站全文檢索、站內分類檢索、單元內文檢索，並提供關鍵字、同音、容錯、同義等進階檢索服務。</p>
	<p>(4) 機關網站通過無障礙檢測，並取得認證標章</p>	資訊小組	<p>(4) 網站取得 NCC 無障礙網站標章以總局為申請單位，本分局全力配合總局向 NCC 申請無障礙網站檢測，並取得年度新標章。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
<p>(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形</p> <p>(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>1. 為降低民眾及業者出門申辦之人力、物力及時間成本，配合提供書表下載、服務申辦、網路繳費及預約服務等服務項目。</p> <p>2. 本分局全球資訊網針對地方特色產業，建立民生商品（含深層海水）驗證資訊」專區，提供民眾對民生商品（含深層海水）相關資訊，並提供諮詢電話，回答民眾相關提問，並有深層海水教育中心讓民眾現場體驗深層海水特性及多用途未來開發之認知。</p> <p>3. 本分局針對建材、紡織品檢驗，建立網頁專區，除提供線上委託試驗表單供民眾下載使用外，並提供傳真、郵寄申辦等服務，讓民眾不必出門，即可完成各項檢驗服務項目。</p>
	<p>(2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。</p>	<p>各課室</p>	<p>(2) 針對各網路平臺辦理業務推廣說明活動，向民眾說明多利用本分局網頁上各項表單下載與申辦資訊，提供申辦服務。</p>
	<p>(3) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作，統一電子表單格式。</p>	<p>各課室</p>	<p>(3) 配合總局檢討電子表單標準化作業；表單檢討後以員工提案方式提報總局。將檢討電子表單之必要性與合宜性。</p>
	<p>(4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>(4) 訂有「網際網路申辦作業程序」，並遵守「個人資料保護法」之規範，訂定隱私權保護政策。</p>

執行策略	執行方法	主辦單位	執行績效與成果
	<p>2. 電子參與之多樣性</p> <p>(1) 鼓勵所屬機關於機關網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇...）等基本服務；另可視機關業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），並定期與民眾互動及回應。</p>	<p>資訊小組 各課室</p>	<p>1. 本分局全球資訊網提供意見信箱或問卷調查等方式，增加與民眾互動機會。</p> <p>2. 與基隆分局共同提供臉書社群網站。</p> <p>3. 與基隆分局共同發行電子報。</p>

構面三、創新增值服務

創新服務措施：市場監督工作效率化

主辦單位：各業務課

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
(一)有價值的創新服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 市場檢查同時進行檢政措施說明，增加輔助人力及訓練內容擴及網路清查，調合商品及度量衡器市場監督工作改善資源運用，結合在地機關強化事故通報及業務推廣說明。 2. 執行市場檢查同時辦理檢政說明，有效提醒注意商品檢驗事宜。 3. 替代役及義務監視員輔助人力訓練增加網路查核內容，擴及網路清查層面及人力調配。 4. 調合商品及度量衡器市場檢查、檢定工作排程，因應轄區面積廣濶。 5. 結合在地機關以計畫合作方式辦理業務推廣、市場檢查、檢定及異常商品查核活動，增加執行效能。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合市場檢查作業同時進行檢政措施說明，104 年度共計向 437 家業者說明提醒商品檢驗注意事項。 2. 104 年度計有替代役 3 名輔助人力協助辦理應施檢驗商品市場檢查案件 835 件，網路查核計 3,099 件，義務監視員 127 員反映案件 213 件，總計 4,147 件。 3. 結合花蓮縣及臺東縣教育處辦理校園扎根計畫，主題包括「認識與生活息息相關之合格安全標章」、「認識東臺灣珍貴藍金深層海水及其應用與驗證」、「標準檢驗打造太平洋左岸低碳永續家園」、「標準檢驗打造安心生活環境」及「海洋與臺灣」，涵蓋商品安全、海洋及環境教育議題，多元推廣政府政策。104 年度總計辦理專題演講 79 場次、教師研習 7 場次、活動設攤 10 場次、安排參訪本分局驗證教育園區 16 場次，共 112 場次 11,340 人次推廣活動。 4. 與轄區縣政府合作辦理異常商品聯合稽核，104 年度計查核 36 家業者，商品 1309 件，查獲異常商品 54 件。
(二)創新服務標竿學習效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本項工作為本年度重要業務，適時於總局會議中提出，供總局相關單位參考辦理。 2 運用媒體說明執行成果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理組織學習活動觀摩標準局基隆分局及臺南分局相關為民服務措施，精進提升本分局為民服務品質，計 3 場次。 2. 為提升同仁為民服務之認知，邀集總局、基隆分局及外聘講師至本分局講授為民服務課程計 2 場次。 3. 辦理自行研究計畫，改善相關檢驗業務，提供其他機關及內部同仁參考運用。 4. 104 年辦理讀書會心得分享計 3 場次。 5. 104 年度運用媒體說明執行成果共計發布新聞稿 16 則，媒體刊登 23 則。
(三)組織內部創新機	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行情形適時於本分局業務會報提會報告，執行成果發布新聞稿。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立「為民服務推動小組」及「為民服務專案加班小組」分別為每月召開

執行策略	執行方法及具體作法	執行績效及成果
制及運作情形	2. 鼓勵同仁依業務需求，思考提案以解決困難。	<p>會議，及每周一及周四召開會議，適時提出行政改善方案。</p> <p>2. 104 度員工提案計 5 件，其中 1 件獲得部頒佳作獎，及榮獲總局 104 年度員工提案團體獎第 3 名。</p> <p>3. 持續鼓勵同仁依業務需求，思考提案以解決困難。</p>